

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

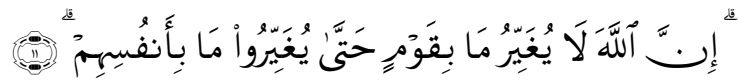
Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Mutu memiliki peran yang sangat menentukan dalam hubungan antara pemberi layanan dan penerima layanan (pelanggan). Seperti halnya dengan mutu produk yang dihasilkan. Oleh suatu perusahaan, mutu pelayanan dalam bidang pendidikan berupaya untuk memberikan kemudahan akses, keadilan, pemerataan dan tidak kalah pentingnya adalah kepuasan orang tua dan peserta didik tentang layanan pendidikan yang di berikan oleh sekolah.

Dalam bidang pendidikan, yang dimaksud dengan mutu memiliki pengertian sesuai dengan makna yang terkandung dalam siklus pembelajaran. Secara ringkas dapat disebutkan beberapa kata kunci pengertian mutu, yaitu: sesuai standar (*fitness to standard*), sesuai penggunaan pasar/pelanggan (*fitness to use*), sesuai perkembangan kebutuhan (*fitness to latent requirements*), dan sesuai lingkungan global (*fitness to global environmental requirements*).<sup>1</sup>

Baik dan buruknya sebuah layanan pendidikan sendiri tergantung bagaimana pengelola pendidikan dalam melaksanakan pelayanan. sebagaimana di dalam Al-qur'an :

---

<sup>1</sup> Buddy Ibrahim, *Total Quality Management : Panduan untuk Menghadapi Persaingan Global*, (Jakarta : Djambaan, 2000), h. 6-10



*Artinya : Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. (Qs. Ar-Ra'du Ayat 11)*

Berdasarkan pengertian yang bisa di ambil dari ayat diatas adalah bahwa jika madrasah yang ingin maju dan berkembang harus memulai perubahan mulai dari internal madrasah itu sendiri. Terutama dalam penyediaan data madrasah yang lengkap dan mudah di pahami oleh elemen yang terlibat di Madrasah tersebut. oleh sebab itu maka penyedia data yang dalam hal ini di laksanakan oleh operator menjadi penting untuk di kaji lebih mendalam.

Madrasah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang berperan penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualifikasi dan kompetensi tinggi. Madrasah dituntut untuk mampu memberikan kontribusi yang positif terhadap pembangunan dan peningkatan SDM. Madrasah merupakan salah satu lembaga pendidikan yang dibuat pemerintah dan pihak swasta sebagai tempat terbaik untuk belajar sehingga diharapkan dapat menciptakan manusia seutuhnya dengan mengembangkan kemampuan intelektual, potensi, spiritual, kepribadian dan sosial dalam membentuk watak manusia. Oleh karena itu Madrasah harus dikelola secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tersebut.

Di dalam Al-Qur'an QS. Al-Mulk ayat 3 dan 4, Allah swt telah berfirman tentang bagaimana kesempurnaan pengelolaan ciptaannya berikut :

الَّذِي خَلَقَ سَبْعَ سَمَوَاتٍ طِبَاقًا ۚ مَا تَرَىٰ فِي خَلْقِ الرَّحْمَنِ مِن تَفَوتٍ ۚ فَارْجِعِ  
 الْبَصَرَ هَلْ تَرَىٰ مِن فُطُورٍ ۚ ثُمَّ ارْجِعِ الْبَصَرَ كَرَّتَيْنِ يَنقَلِبْ إِلَيْكَ الْبَصَرُ خَاسِئًا  
 وَهُوَ حَسِيرٌ ۝

*Artinya : Yang Telah menciptakan tujuh langit berlapis-lapis. kamu sekali-kali tidak melihat pada ciptaan Tuhan yang Maha Pemurah sesuatu yang tidak seimbang. Maka Lihatlah berulang-ulang, Adakah kamu lihat sesuatu yang tidak seimbang? Kemudian pandanglah sekali lagi niscaya penglihatanmu akan kembali kepadamu dengan tidak menemukan sesuatu cacat dan penglihatanmu itupun dalam keadaan payah.(QS. Al-Mulk 3-4)*

Jelas sekali menurut ayat ini bahwa sangat penting pengelolaan yang baik akan menghasilkan produk pendidikan yang berkualitas, sehingga akan mempengaruhi hasil pendidikan khususnya di Madrasah. Dimana pengelolaan dalam proses pendidikan yang dilakukan kepala Madrasah dan Guru Profesional, serta tenaga pendidikan khususnya Operator menjadi satu kesatuan yang saling berkaitan dalam menunjang hasil pendidikan di Madrasah itu sendiri.

Aktivitas orang-orang di Madrasah dalam mengelompokkan, menyusun dan mengatur berbagai macam pekerjaan perlu diselenggarakan untuk mencapai tujuan pendidikan. Untuk mencapai tujuan pendidikan tersebut menuntut adanya kinerja yang baik dari semua komponen yang mempunyai peranan penting di Madrasah. Dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses belajar mengajar di Madrasah diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut yaitu Tenaga Kependidikan. Tenaga Kependidikan adalah suatu bagian dari Madrasah yang berfungsi sebagai pendukung kegiatan belajar

mengajar agar berjalan lancar sesuai apa yang telah direncanakan dan bisa mencapai tujuan seperti yang diinginkan.

Keberadaan Tenaga Kependidikan dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Sebagai salah satu komponen dalam proses pembelajaran, tugas dan fungsi Tenaga Kependidikan tidak dapat dilakukan oleh Guru sebagai Tenaga Profesional pendidik. Hal ini disebabkan, karena pekerjaannya bersifat administratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus. Tenaga Kependidikan merupakan pekerjaan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik / Guru, dan kadang kala tidak berhubungan secara langsung dengan peserta didik.

Sesuai aturan kepegawaian, tugas Tenaga Kependidikan di jenjang pendidikan tidak boleh dirangkap oleh tenaga Pendidik / Guru. Sebagai subsistem atau komponen pembelajaran, keberadaannya akan saling berkaitan dengan komponen yang lain agar tujuan pendidikan dapat dicapai sesuai dengan harapan. Keberadaan subsistem atau komponen tersebut harus memenuhi syarat baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan sehingga hasil yang diharapkan dalam tujuan pembelajaran pada setiap satuan pendidikan dapat dicapai sesuai dengan rencana strategis yang telah ditetapkan.

Kunci utama peningkatan mutu pendidikan di sebuah Madrasah memang tidak dapat dipungkiri bahwa guru sebagai Tenaga Pendidik memegang peranan

yang sangat penting. Tanpa didukung oleh mutu Guru yang baik upaya peningkatan mutu pendidikan akan menjadi sia-sia. Oleh karena itu, tentu sangat beralasan bila pemerintah saat ini lebih fokus pada upaya peningkatan mutu guru sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan. Namun sekalipun prioritas utama sekarang ini tengah diberikan pada upaya peningkatan mutu guru, pemerintah tentu saja harus menolehkan perhatian kepada mutu dan kinerja Tenaga Kependidikan.

Masalah mutu dan kinerja Tenaga Kependidikan pada kenyataannya masih luput dari pantauan banyak orang sehingga Tenaga Kependidikan belum memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan mutu pendidikan. Harus disadari bahwa kinerja Tenaga Kependidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu sebuah Madrasah. Tetapi kenyataannya upaya peningkatan mutu dan kinerja Tenaga Kependidikan di Madrasah masih kurang mendapat perhatian. Selama ini, peningkatan kualitas pendidikan hanya menyoroti pada permasalahan guru, peningkatan kinerja kepala Madrasah serta kurikulum siswa yang senantiasa berubah-ubah. Jarang kita jumpai seorang Tenaga Kependidikan mendapatkan Pelatihan-pelatihan, Diklat, maupun Seminar.

Madrasah sebagai suatu sistem terdiri dari berbagai komponen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Bila ada satu komponen saja yang terganggu maka bukan tidak mungkin sistem tersebut juga akan turut terganggu. Dalam realitanya memang tidak jarang sistem sebuah Madrasah menjadi bermasalah karena faktor mutu dan kinerja Tenaga Kependidikan yang masih rendah. Menurut Joko Susilo dalam bukunya bahwa

mutu dan kinerja Tenaga Kependidikan dikatakan masih rendah disebabkan, antara lain :

1. Masih banyak Tenaga Kependidikan yang belum atau bahkan memiliki kemampuan, kecakapan atau keahlian yang memadai untuk mengerjakan tugas-tugas mereka dengan performa yang baik dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari:
  - a. Masih banyak Tenaga Kependidikan yang belum bisa mengoperasikan komputer dengan baik untuk urusan administrasi tata Kelola Madrasah, padahal hampir semua urusan administrasi Madrasah sekarang menggunakan komputer.
  - b. Pekerjaan Tenaga Kependidikan yang masih semrawut, seperti pengarsipan Dokumen yang tidak rapi, data-data Madrasah yang tidak lengkap maupun tidak *up to date*.
2. Masih rendahnya disiplin, loyalitas dan tanggung jawab Tenaga Kependidikan dalam merencanakan dan melaksanakan tugas-tugas mereka..
3. Masih belum tercerminnya pelayanan prima yang diberikan Tenaga Kependidikan kepada Kepala Madrasah, Pendidik, Wali murid, dan Masyarakat.

4. Masih belum nampaknya kecerdasan emosional, spiritual, dan bahkan juga kecerdasan intelektual Tenaga Kependidikan dalam memecahkan berbagai permasalahan serta dalam berinteraksi di lingkungan<sup>2</sup>.

Berdasarkan pengamatan Prasurvey dan analisa data yang diperoleh dari Operator Seksi Pendidikan Madrasah kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Utara khususnya di Madrasah Ibtidaiyah Negeri se-Kabupaten Lampung Utara berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) Nomor 24 Tahun 2008:

1. Sudah banyak Operator yang memiliki kualifikasi pendidikan Setingkat SLTA di MIN Lampung Utara,
2. Masih banyak Operator yang belum memiliki kompetensi yang diharapkan.

**Tabel 1**

**Operator Education Manajemen Information Sistem (EMIS)**

NO	Nama Operator	Asal Madrasah	Kualifikasi Pendidikan	Ket
1	Linda	MIN 1 Lampung Utara	S1	
2	Lia Mardiani	MIN 2 Lampung Utara	SLTA	
3	Guntur Chaniago	MIN 3 Lampung Utara	SLTA	
4	Chie-Chie Melasari	MIN 4 Lampung Utara	SLTA	

---

<sup>2</sup> Wahyudi, joko, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Organisasi Pembelajaran (Learning Organization)*, (Bandung: Alfabeta, 2009) h.28,

5	Ilal Khoirul Anam	MIN 5 Lampung Utara	SLTA	
6	Nurdin	MIN 6 Lampung Utara	SLTA	
7	Warti	MIN 7 Lampung Utara	S 1	

Data: Diolah dari data di Seksi Penmad Lampung Utara

**Tabel 2**

**Daftar Nama Operator SIMPATIKA**

<b>NO</b>	<b>Nama Operator</b>	<b>Asal Madrasah</b>	<b>Kualifikasi Pendidikan</b>	<b>Ket</b>
1	Dodi Irwansyah	MIN 1 Lampung Utara	S1	
2	Lia Mardiani	MIN 2 Lampung Utara	SLTA	
3	Guntur Chaniago	MIN 3 Lampung Utara	SLTA	
4	Chie-Chie Melasari	MIN 4 Lampung Utara	SLTA	
5	Ilal Khoirul Anam	MIN 5 Lampung Utara	SLTA	
6	Nurdin	MIN 6 Lampung Utara	SLTA	
7	Warti	MIN 7 Lampung Utara	S 1	

Data: Diolah dari data di Seksi Penmad Lampung Utara

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui “Kinerja Operator Madrasah Dalam Meningkatkan layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Lampung Utara”. .

Peran Operator pada sistem pengelolaan Madrasah sekarang ini semakin penting. Pada masa lalu Operator hanya berperan sebagai juru kelola administrasi Madrasah yang berkaitan dengan pengelolaan data siswa, data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana-



prasarana, dan administrasi keuangan. Tetapi seiring dengan adanya penerapan Manajemen Berbasis Madrasah (MBS) membawa implikasi pada berkembangnya pengambilan keputusan bersama sebagai pusat pergerakan pengelolaan Madrasah, maka tugas Operator idealnya menjadi tim pengelola data sebagai bahan pengambilan keputusan. Operator berperan penting setidaknya dalam dua hal yaitu :

1. Dalam menentukan mutu kebijakan Madrasah. Semakin tepat data yang diberikan oleh Operator maka makin tinggi mutu kepuasan.
2. Peran dalam menentukan mutu layanan Madrasah sebagai publik relation Madrasah. Dengan demikian peran Operator Madrasah sebagai salah satu sumber informasi Madrasah menjadi semakin strategis. Penerapan standar yang saat ini menjadi fokus utama seluruh Negara dalam meningkatkan mutu pendidikan telah menempatkan data sebagai energi utama penggerak Madrasah.

Berdasarkan Permendiknas No 24. Tahun 2008 di sebutkan bahwa Operator SD/MI/SDLB, dapat diangkat apabila sekolah/ madrasah memiliki lebih dari 6 (enam) rombongan belajar. Kualifikasi kepala tenaga administrasi SD/MI/SDLB adalah sebagai berikut:

1. Berpendidikan minimal lulusan SMK atau yang sederajat, program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 (empat) tahun.

2. Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah.<sup>3</sup>

Sebagaimana yang dimaksud dengan tenaga kependidikan dan pendidik menurut Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 39 ayat :

1. *Tenaga Kependidikan* bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. dalam hal ini penulis ingin menspesifikasikan posisi Operator berada di lingkup tenaga Administrasi sekolah yang menyangkut *Up date* data secara on line yaitu melalui EMIS dan SIMPATIKA.
2. *Tenaga Pendidik* merupakan tenaga professional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi.<sup>4</sup>

Mengenai Standar Kependidikan, di dalam Permen No. 19 Tahun 2005 pada pasal 35 sebagai berikut:

- 1) Operator pada :

---

<sup>3</sup> Permendiknas No. 24 tahun 2008 tentang *Standar Tenaga Administrasi Sekolah / Madrasah*

<sup>4</sup> Anonim, *Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*, (Jakarta: Visimedia, 2007), h. 20.

- a) TK/RA atau bentuk lain yang sederajat sekurang-kurangnya terdiri atas kepala TK/RA dan tenaga kebersihan;
  - b) SD/MI atau bentuk lain dst;
  - c) SMP/MTs maupun SMA/MA dst;
  - d) SMK/MAK dst;
  - e) SDLB, SMPLB, SMALB dst;
  - f) Paket A, B, C dst;
  - g) Lembaga kursus dan lembaga keterampilan dst.
- 2) Standar untuk setiap jenis Operator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan oleh BSNP dan ditetapkan dengan Peraturan Menteri.
- Berikutnya ketentuan-ketentuan tentang:
- a) Pada pasal 36 tentang kualifikasi, kompetensi dan sertifikasi sesuai bidang masing-masing.
  - b) Pada pasal 37 tentang persyaratan kualifikasi, kompetensi dan sertifikasi.
  - c) Pada pasal 38 tentang kriteria kepala sekolah TK/RA, SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA, SMK/MAK, SDLB, SMPLB, SMALB.
  - d) Pada pasal 39 tentang pengawasan pendidikan formal, kriteria pengawas.
  - e) Pada pasal 40 tentang pengawasan pendidikan non-formal dst.

f) Pada pasal 41 tentang syarat kompetensi penyelenggaraan pembelajaran.<sup>5</sup>

Mari kita melihat dan mempelajari konsep pelayanan prima. Konsep ini sangat penting terlebih jika Anda adalah orang yang berhadapan dengan customer secara langsung atau disebut sebagai *frontliner* seperti kasir, *waiters*, *customer service*, dan sebagainya.

Keuntungan yang dapat diperoleh dari penerapan pelayanan prima (*excellent service*) antara lain:

1. Keputusan pihak pelanggan untuk segera membeli produk yang kita tawarkan pada saat itu juga.
2. Menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang / produk produsen yang bersangkutan.
3. Mempertahankan pelanggan agar tetap loyal menggunakan produk produsen yang bersangkutan
4. Dapat menghindarkan terjadinya tuntutan-tuntutan terhadap penjual yang tidak perlu

Pengertian Pelayanan Prima secara etimologi, pelayanan bisa diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani.

---

<sup>5</sup> Anonim, Peraturan Pemerintah No.19 Th.2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, (Jakarta: BSNP, 2006), hh. 21 – 225

Di sektor publik ada tiga fungsi pelayanan yang dilakukan pemerintah, yakni : *environmental service*, *development service*, dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah dibedakan berdasarkan siapa yang menerima layanan tersebut, apakah pihak individu atau pihak kelompok. Kemudian konsep barang layanan terdiri dari barang privat (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*).

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai *excellent service*. *Excellent service*, *customer service*, dan *customer care* pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep pendekatannya saja. Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni: peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya.

Sederhananya, pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas.

Sedangkan beberapa hal yang berhubungan dengan tanggung jawab operator dalam melaksanakan tugas nya di Madrasah berhubungan dengan kepala Madrasah, Guru, Siswa dan masyarakat di sekitarnya. Tanggung jawab menurut

kamus umum Bahasa Indonesia adalah, keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Sehingga bertanggung jawab menurut kamus Bahasa Indonesia adalah berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya.

Tanggung jawab itu bersifat kodrati, artinya sudah menjadi bagian kehidupan manusia, bahwa setiap manusia pasti dibebani dengan tanggung jawab. Apabila ia tidak mau bertanggung jawab, maka ada pihak lain yang memaksakan tanggung jawab itu. Dengan demikian tanggung jawab itu dapat dilihat dari dua sisi, yaitu dari sisi pihak yang berbuat dan dari sisi kepentingan pihak lain.

Tanggung jawab adalah ciri manusia beradab (berbudaya). Manusia merasa bertanggung jawab karena ia menyadari akibat baik atau buruk perbuatannya itu, dan menyadari pula bahwa pihak lain memerlukan pengabdian atau pengorbanannya. Untuk memperoleh atau meningkatkan kesadaran bertanggung jawab perlu ditempuh usaha melalui pendidikan, penyuluhan, keteladanan, dan takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Data hasil evaluasi menjadi landasan pengembangan kebijakan Madrasah, data juga menjadi dasar pertimbangan untuk menentukan target pencapaian. Atas dasar data hasil evaluasi Madrasah menentukan strategi peningkatan mutu. Dalam fungsi ini Madrasah memerlukan peran Operator yang

handal sebagai tim yang memastikan bahwa data untuk kebutuhan pengembangan tersedia.

Dalam pelaksanaan pendataan yang dilakukan operator sendiri, perlu dilihat kapasitas dan kompetensi dari Operator itu sendiri. Dari Kualifikasi Akademik, kepribadian dan kemampuan Sosial seorang operator tentu menjadi tolak ukur keberhasilan seorang operator sendiri dalam menyediakan data yang lengkap dan mudah di pahami serta di gunakan oleh pihak-pihak yang memerlukan. Di dalam Hadis Nabi Muhamad saw :

إِذَا ضَيِّعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

*Artinya : Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam bersabda: “Jika amanat telah disia-siakan, tunggu saja kehancuran terjadi.” Ada seorang sahabat bertanya; ‘bagaimana maksud amanat disia-siakan?’ ‘Nabi menjawab; “Jika urusan diserahkan bukan kepada ahlinya, maka tunggulah kehancuran itu.” (BUKHARI – 6015)*

Berdasarkan hadis di atas sudah seharusnya Operator berperan aktif dalam memberikan layanan kepada seluruh pihak yang berkepentingan terutama dalam hal layanan administrasi. Dalam hal ini kantor Operator telah berubah menjadi pusat pelayanan publik. Dengan demikian Operator juga dituntut agar dapat memberikan layanan yang bermutu untuk menunjang segala kelancaran aktivitas Madrasah, karena tiap hal yang tampak di ruang Operator menjadi bagian pencitraan Madrasah.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi merupakan satu hal yang tidak dapat dihindari oleh seluruh aspek kehidupan masyarakat. Saat ini teknologi informasi sudah banyak digunakan sebagai pendukung proses bisnis di berbagai instansi. Selama dua puluh tahun terakhir perubahan untuk implementasi sistem informasi dalam organisasi telah meningkat (Oudahi, 2008). Modernisasi teknologi informasi dan komunikasi sebagai pendukung proses bisnis juga berdampak pada kemajuan suatu organisasi. Namun dalam praktiknya, implementasi dan pembaharuan teknologi informasi bukan berarti berlangsung tanpa masalah.

Adanya aplikasi pendataan pendidikan diharapkan setiap sekolah dapat dengan mudah dan tertib dalam melakukan pendataan pendidikan. Selain itu dengan aplikasi pendataan pendidikan tersebut akan memudahkan Kementerian Pendidikan Nasional untuk menentukan kebijakan berdasarkan data pendidikan yang diperoleh. Namun di sisi lain penerapan sistem informasi pendataan pendidikan memberikan dampak negatif bagi operator dan sekolah yaitu munculnya kesulitan operator pada proses adaptasi terhadap penerapan sistem informasi baru yang dapat mempengaruhi proses pendataan menggunakan aplikasi pendataan pendidikan. Hal tersebut menyebabkan proses pendataan yang dilakukan oleh operator menjadi sulit karena yang pada awalnya dilakukan secara manual saat ini dilakukan berbasis internet. Selain itu sulitnya operator untuk adaptasi dengan sistem informasi baru juga menyebabkan tingkat konsistensi pengumpulan data pendidikan tidak merata.



Berbagai kerangka teori dikembangkan untuk mendukung proses adopsi inovasi terkait teknologi informasi, diantaranya adalah *Innovation and Diffusion Theory* (IDT) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). *Innovation and Diffusion Theory* (IDT) adalah sebuah teori yang menjelaskan bagaimana dan mengapa suatu ide baru diterapkan (Rogers,1995), sedangkan *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan sebuah model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi (Davis, 1986).

Di dalam Al-qur'an Allah swt telah berfirman berhubungan dengan pengembangan teori penggunaan teknologi ini yaitu :

يَمْعَشَرُ الْجِنَّ وَالْإِنْسِ إِنَّ اسْتَطَعْتُمْ أَنْ تَنْفُذُوا مِنْ أَقْطَارِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ  
فَأَنْفُذُوا لَا تَنْفُذُونَ إِلَّا بِسُلْطَنِ ۖ

Artinya : Hai jama'ah jin dan manusia, jika kamu sanggup menembus (melintasi) penjuru langit dan bumi, Maka lintasilah, kamu tidak dapat menembusnya kecuali dengan kekuatan. (QS. Arahman 33)

Berdasarkan ayat tersebut diatas maka kemampuan teknologi dna informasi sangat dibutuhkan dalam rangka pengembangan peradaban manusia. seiring berkembangnya teknologi pula maka sudah sepatutnya dalam dunia pendidikan melaksanakan pendataan secara digital, mudah, dan dapat di akses dimana dan kapanpun. seseorang dapat memnembus langit jika ia mampu menguasai teknologi modern seperti sekarang ini.

Kedua teori tersebut telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian, dengan tujuan untuk menilai penerapan teknologi informasi dalam organisasi sebagai sumber daya yang mampu meningkatkan efektivitas kerja (Taylor & Todd, 1995). Konsep *Innovation and Diffusion Theory* (IDT) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) akan dijadikan dasar teori untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang berpengaruh dalam pengumpulan data pendidikan yang berdampak pada sulitnya pendataan pendidikan berbasis teknologi informasi dan tingkat konsistensi pengumpulan data pendidikan yang tidak merata.

Dalam era globalisasi sekarang ini dengan semakin ketatnya persaingan maka dituntut pelayanan yang serba cepat sesuai dengan kebutuhan saat ini. Layanan administrasi yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan pendidikan. Agar semua Madrasah dapat menyelenggarakan pendidikan dengan sebaik-baiknya maka perlu adanya petunjuk administrasi Madrasah yang harus dijadikan panduan dalam pengelolaan administrasi terhadap komponen-komponen pendidikan di Madrasah untuk semua satuan, jenis dan jenjang pendidikan.

Sejalan dengan tujuan tersebut, tugas Operator adalah meningkatkan kinerja dan layanan yang cepat dan akurat agar dapat melayani kebutuhan-kebutuhan warga Madrasah pada khususnya serta dunia pendidikan pada umumnya. Untuk menciptakan Operator yang berkompeten maka harus terus diupayakan pembinaan dan penyelenggaraan program-program guna mendukung tercapainya peningkatan kinerja Operator itu sendiri.

Program perencanaan pendidikan nasional merupakan salah satu bagian penting dalam proses mewujudkan rencana strategis pembangunan pendidikan nasional yaitu peningkatan akses, mutu, tata kelola dan akuntabilitas pendidikan nasional.<sup>6</sup> Untuk mencapai rencana strategis pembangunan pendidikan nasional tersebut, berbagai sistem informasi pendataan pendidikan digunakan untuk memenuhi kebutuhan akan data pendidikan, seperti EMIS (*Education Management Information System*), SIMPATIKA (*Sistem Informasi Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan*), EDS (*Evaluasi Data Sekolah*) dan lainnya.

Maka Operator di Madrasah adalah suatu keniscayaan dimana mereka bertugas dalam berbagai bidang, baik bekerja sama dengan kepala Madrasah, guru atau mereka bekerja sendiri. Tugas mereka meliputi: Pendataan EMIS (*Education Management Information System*), SIMPATIKA (*Sistem Informasi Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan*), EDS (*Evaluasi Data Sekolah*) dan lainnya.

Dari kurang optimalnya layanan operator di Madrasah dapat disebabkan oleh berbagai faktor, salah satu faktor yang cukup penting adalah kompetensi Operator Madrasah.

## **B. Fokus Penelitian**

Sebagaimana yang telah di terangkan dalam latarbelakang masalah di atas, agar tidak terjadi kesalahpahaman pengertian tentang masalah yang diteliti, maka selanjutnya Fokus Masalah yang akan diuraikan agar teridentifikasi yakni:

---

<sup>6</sup> Priowirjanto, Prakoso, Nuryanto, dan Mustafa, *Penerapan Sistem Pengelolaan Data Pokok Pendidikan*, tahun 2008

***"Kinerja Operator Madrasah Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Lampung Utara"***

**C. Sub Fokus**

1. Kinerja operator Madrasah Ibtidaiyah Negeri Lampung Utara dalam menyelesaikan *up date* EMIS (*Education Management Information System*)<sup>7</sup>
2. Kinerja operator Madrasah Ibtidaiyah Negeri Lampung Utara dalam menyelesaikan *up date* SIMPATIKA (*Sistem Informasi Pendataan Pendidik dan Tenaga Kependidikan*)<sup>8</sup>

**D. Rumusan Masalah/Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka penulis merumuskan masalah untuk dapat dikembangkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kinerja Operator Dalam Meningkatkan Pengelolaan layanan Pendidikan melalui EMIS ?
2. Bagaimana Kinerja Operator Dalam Meningkatkan Pengelolaan layanan Pendidikan melalui SIMPATIKA ?

---

<sup>7</sup> Surat Edaran Direktur Jendral Pendidikan Islam No. SE/DJ.I/PP.00.9/63/2013, *tentang Kebijakan pendataan pendidikan islam satu pintu melalui Education Management Information System (EMIS)*. Tahun 2013

<sup>8</sup> Surat Edaran Sekretaris Jendral Kementerian Agama Republik Indonesia, *Tentang Penggunaan sistem informasi pendidik dan tenaga kependidikan (SIMPATIKA)* No. 2940/SJ/DJ.I/DT.I/HM.00/4/2016, tahun 2016

### **E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Tujuan yang dapat diperoleh dari penelitian ini, antara lain :

1. Untuk mengetahui kinerja Operator Madrasah diharapkan penelitian ini dapat menjadi suatu acuan untuk dapat bekerja lebih baik lagi dan menyadari akan pentingnya kinerja mereka bagi lembaga Madrasah.
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Operator Madrasah, sehingga penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kinerja pegawai Operator yang ada di Madrasah tersebut.
3. Bagi pihak-pihak terkait diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai Operator di Madrasah lain.
4. Adanya penelitian ini juga diharapkan dapat mendorong dan menjadi inspirasi bagi para peneliti selanjutnya, khususnya yang meneliti tentang sekitar masalah kinerja Operator dalam upaya peningkatan mutu layanan administrasi sehingga masalah-masalah yang muncul dapat segera diatasi secara benar, tepat dan cepat.
5. Tercapainya tujuan tentang Bantuan Operasional Sekolah untuk Madrasah dan Surat Keterangan Beban Kerja sebagai tujuan akhir dari Verifikasi dan Validasi Data Pokok Madrasah.